



# EMERGENZE ANTROPICHE, NATURALI E CRISI AMBIENTALI

VERSO UNA RISPOSTA DI SISTEMA DELLE AGENZIE  
*Autumn School AssoARPA*

**Francesca Maffini**

**Prepararsi a gestire l'informazione in emergenza**



**Milano, 27-28 Novembre 2017**



# Il «Decalogo» della Cassazione - 1

... ruolo funzionale, nell'ambito dell'attività di prevenzione e protezione civile, rivestito dalla **gestione e dal controllo, attraverso l'informazione pubblica, dei comportamenti collettivi, come 'leva' essenziale per l'impostazione delle *policies* di tutela collettiva contro i rischi** volta a volta affrontati.

Può quindi, in breve, sintetizzarsi efficacemente il senso delle considerazioni sin qui svolte rilevando come l'organo della Protezione Civile, che provvede a fornire informazioni alla pubblica opinione circa la revisione, l'entità o la natura di paventati eventi rischiosi per la pubblica incolumità, deve ritenersi a tutti gli effetti **protagonista attivo dell'esercizio di una concreta funzione operativa di prevenzione e di protezione, sì da assumere concretamente, accanto a quello della trasparenza, della correttezza e della verità delle informazioni diffuse, tutti gli obblighi connessi all'ottimale gestione della 'leva' dei comportamenti collettivi attraverso la 'comunicazione sociale' del rischio** (come forma 'qualificata' di informazione sull'incidenza di pericoli collettivi); obblighi da assolvere in forme coerenti con le finalità (oltre che di informazione 'pura', altresì) di 'guida' del comportamento collettivo, rispettose del delicatissimo crinale che tiene insieme, con il controllo del panico e dell'ansia comuni, la conservazione dei tradizionali meccanismi dell'autoprotezione individuale obiettivamente funzionale: misure spontanee di fondamentale e (talora) decisivo rilievo nella realistica attuazione di qualunque programmazione di prevenzione e di protezione civile.

## Il «Decalogo» della Cassazione - 2

Appartiene al novero delle conseguenze di tale rilievo l'impegno, imposto dalla natura della comunicazione, a una **particolare cura nella scelta dei contenuti e delle forme del linguaggio comunicativo, tenuto conto del contesto sociale di destinazione**, psicologicamente turbato e allarmato dalle circostanze del rischio incombente, oltre che sprovveduto (in termini generali) sul piano delle cognizioni scientifiche.

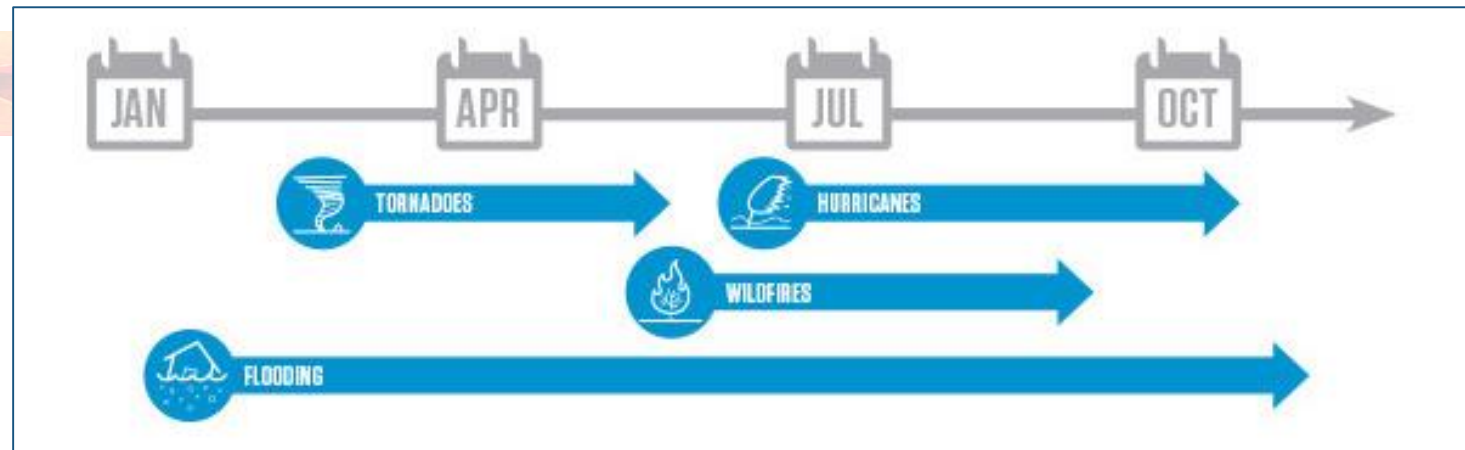
E **tenuto altresì conto della prevedibile e sempre possibile alterazione dei contenuti della comunicazione nell'inevitabile transito attraverso il filtro del sistema mediatico**: evenienza tale da imporre il massimo possibile dell'inequivocità nella trasmissione del messaggio affidato al rilancio del sistema dell'informazione pubblica.

**Correttezza scientifica, chiarezza, univocità, comprensibilità, avvedutezza e prudenza** assumono in tal senso un ruolo determinante nella qualità del 'gioco linguistico' della comunicazione del rischio, avuto riguardo alle qualificate finalità e all'indole complessa dei relativi piani funzionali, sì da renderne del tutto distinta la collocazione rispetto ad ogni altro tipo di 'gioco linguistico', in primo luogo di quello propriamente scientifico, per sua natura libero dalle immediate preoccupazioni prudenziali e dalle finalità tipiche dell'amministrazione operativa della Protezione civile.

*Le considerazioni esposte consentono di formulare il principio in forza del quale **l'organo della Protezione civile, che provvede a fornire informazioni alla pubblica opinione circa la previsione, l'entità o la natura di paventati eventi rischiosi per la pubblica incolumità, esercita una concreta funzione operativa di prevenzione e di protezione, ed è a tal fine tenuto ad adeguare il contenuto della comunicazione pubblica a un livello ottimale di trasparenza e correttezza scientifica delle informazioni diffuse, e ad adattare il linguaggio comunicativo ai canoni della chiarezza, oggettiva comprensibilità e inequivocità espressiva.***

# Fattori da considerare

- ❖ Contesto
- ❖ Strumenti a disposizione
- ❖ Attori
- ❖ Solisti
- ❖ Stonati
- ❖ Pubblici e stakeholders



# Contesto e Strumenti

- Conosci il territorio, i rischi presenti e butta un occhio al calendario per i rischi prevedibili
- In emergenza mancano i riferimenti usuali e aumenta la certezza operative → aumenta la vulnerabilità dei soggetti
- Il rumore di fondo è assordante. Adatta l'uso degli strumenti e dei "media" a disposizione in base all'utilizzo che ne fanno gli stakeholders: la funzione di ascolto è centrale
- Aggiorna costantemente il piano media predefinito in base alla realtà: la comunicazione più efficace è quella realizzata specificamente per i differenti pubblici di riferimento. Bisogna lavorare in modo integrato

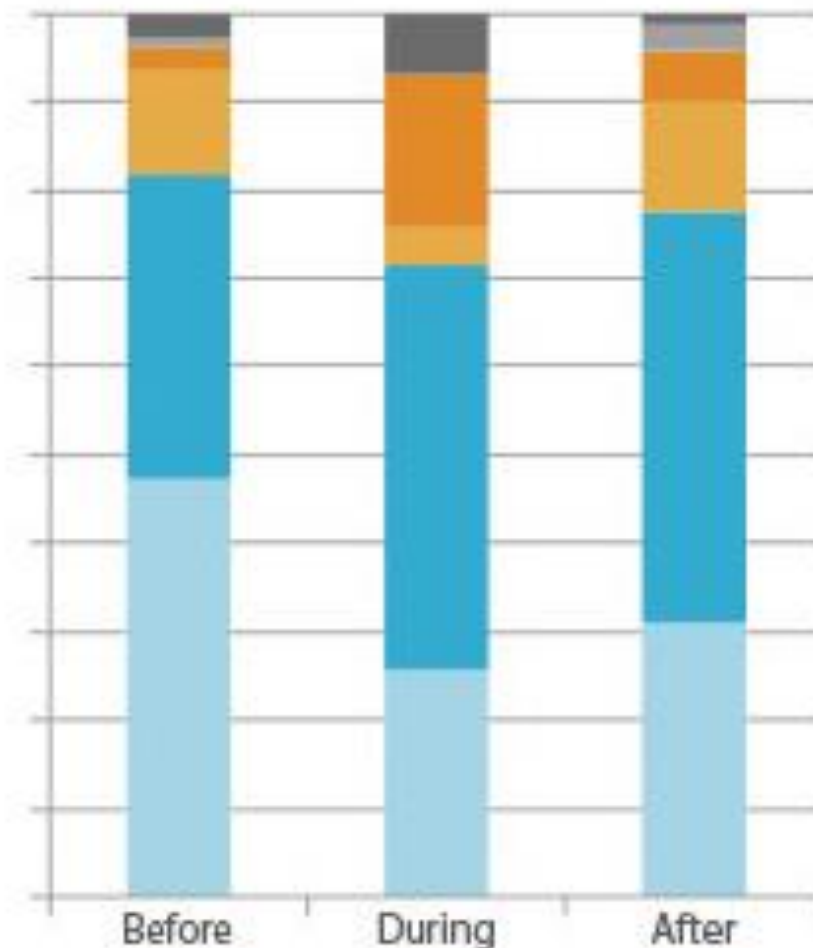
## HURRICANE SANDY SOCIAL STATS:

**37%**  
USED SOCIAL MEDIA  
TO LOCATE SUPPLIES AND  
FIND SHELTER

**2.5M**  
SANDY-RELATED  
SOCIAL POSTS

STANDARDIZED  
HASHTAGS:  
**#NoFuel**  
**#PowerLineDown**  
**#GotFuel**

## MEDIA USAGE: BEFORE, DURING, AND AFTER



# Gli Attori

- Autorità/istituzioni
- Media
  - ❖ *I media orientano l'atteggiamento della popolazione*
  - ❖ *La prima impressione è difficile da cambiare*
  - ❖ *Una squadra efficiente parla la stessa lingua*
  - ❖ *È inutile nascondere difficoltà e problemi, meglio spiegare*
  - ❖ *Il mondo dell'informazione deve essere un alleato prezioso*
- Popolazione direttamente coinvolta e opinione pubblica
- Categorie di soggetti portatori d'interesse

# L'informazione in emergenza risente notevolmente della comunicazione del rischio in ordinario e dell'efficacia rispetto al pubblico

## *Istituzioni – pubblico*

- ❖ **credibilità:** un messaggio è credibile da parte del pubblico se è percepito come accurato e preciso e se è riconosciuta legittimità agli attori del processo comunicativo
- ❖ **fiducia:** è una risorsa spesa durante il processo comunicativo, costruita nella fase precedente alla crisi
- ❖ **mancanza di dati e tempo:** in emergenza è spesso difficile avere dati che descrivano la situazione e non si ha tempo per trovarne altri
- ❖ il **rischio** e l'**incertezza** non si percepiscono come qualcosa di concreto, immediatamente verificabile

## *Istituzioni – media*

- tempo:** informazioni verificate vs qui e ora
- fonte:** istituzioni vs testimoni e passa-parola
- conoscenza:** visione d'insieme vs semplificazione delle prospettive, punti critici e parziali angoli di prospettiva
- priorità:** non sempre coincidono
- credibilità:** dimensione cruciale nell'emergenza. Se le istituzioni sbagliano a dare informazioni, i media potrebbero non considerarlo un errore legato alla situazione, ma un atto non casuale

# I nodi della comunicazione pre-emergenza

## COSA SI COMUNICA

- ✓ L'incertezza e il concetto di probabilità
- ✓ La complessità del sistema e i diversi livelli di responsabilità

## LE CRITICITÀ

- ❑ Differenze tra territori, amministrazioni e comunità
- ❑ Le stesse parole cambiando il destinatario assumono significato diverso (es. 'moderate precipitazioni')
- ❑ Il «vocabolario» utilizzato: l'idea che i tecnicismi portino chiarezza piuttosto che confusione (NORMALE attività, andamento NATURALE, criticità ORDINARIA)
- ❑ Semplicità e accuratezza

## L'ESIGENZA DI FONDO

- ✓ La necessità di fare "cultura del rischio" accompagnando l'informazione in emergenza con la comunicazione del rischio



«Cor  
sareb  
Nogarini:

# «L'allarme era chiaro, sta ai sindaci intervenire»

La Protezione civile: ma il clima ci prende in giro

**LIVORNO** «Io già lo so, ora mi metteranno in croce, poi chissà interverrà anche la Procura...». Filippo Nogarini, il sindaco di Livorno, ha appena telefonato alla moglie, rimasta sola dall'alba di ieri nella casa allagata di Antignano. Quando lo incontriamo, sono le sei di domenica sera e le riunioni si susseguono nel centro operativo comunale di via Terreni.

**Ma davvero, Nogarini, lei non poteva fare di più per evitare questo disastro?**

«Facile prendersela sempre con i sindaci, no? Lo dico al governatore Rossi e a tanti altri. Eppoi io sono brutto e cattivo, sono dei Cinque Stelle. Ma per fortuna sono anche un buon rugbista, perciò certi attacchi non mi spaventano».

**L'accusano di aver sottova-**

**lutato l'allarme di Protezione civile?**

«Non è una domanda, per un altro allarme subito ci idrovore però, noi d'acqua. per noi è volte ci siamo. Diversi fosse stato

**Cioè?**

«Di sicurtà l'appuntamento. Ma il problema è più tropici con eventi c'è stato la giuria e noi d'acqua

**LIVORNO** Riccardo Gaddi, responsabile della Protezione civile per la Regione Toscana: il sindaco di Livorno sostiene che se avesse ricevuto da voi l'allerta rosso, anziché arancione, «sarebbe cambiato l'approccio». Ha detto proprio così, Nogarini. Lei che gli risponde?

«Scusi, che cosa cambia? Il codice arancione è lo stesso un indicatore forte di rischio. Il colore rosso sta solo a segnalare una maggiore estensione del territorio coinvolto».

**Vuole dire che l'approccio del sindaco sarebbe dovuto essere identico?**

«Io non voglio giudicare nessuno, tra l'altro il Comune di Livorno sta rispondendo bene all'emergenza. Però, quando la Protezione civile re-

gionale dirama un allarme di questo tipo, sta poi ai soggetti del territorio declinare il rischio in base alla conoscenza della storia e delle fragilità dei luoghi. Vi faccio notare, poi, che a tutti i Comuni noi abbiamo fornito una App di codice allerta meteo che li tiene aggiornati 24 ore su 24. E abbiamo anche pubblicato tutti i dettagli sul bollettino della Regione «Toscana notizia» che va agli amministratori. Insomma, gli strumenti ci sono».

**Che significa?**

«Faccio degli esempi: a Carrara, dopo gli eventi catastrofici del passato, alla minima allerta il sindaco chiude le scuole. E lo stesso succede a Forte dei Marmi quando scatta l'allarme vento...».

**E poi c'è il Comune di Pisa che sabato sera, dopo l'allerta arancione, ha dato subito il via all'alert system, con messaggi, mail, telefonate ai numeri fissi di tutti i cittadini...**

«Sì, però attenzione: io sono di Pisa e a Pisa ha piovuto molto meno. A Livorno, invece, abbiamo registrato un piccolo di pioggia nella zona tra Stagno e Quercianella che non si era mai visto prima: 200 mm in 6 ore, 250 in 12! Insomma, il rischio meteo era stato previsto, ma la verità è che l'evento si è concentrato su questa fascia di territorio e ha provocato il disastro. Ma non solo...».

**Prego, continui.**

«Lo sapete che mentre era in corso l'evento, noi eravamo alle prese anche con 2 vasti incendi nella zona sud della To-

scana».

**Che vuol dire?**

«Che il clima si sta cominciando a divertire con noi, forse perché noi negli anni gli abbiamo fatto qualcosa che non dovevamo».

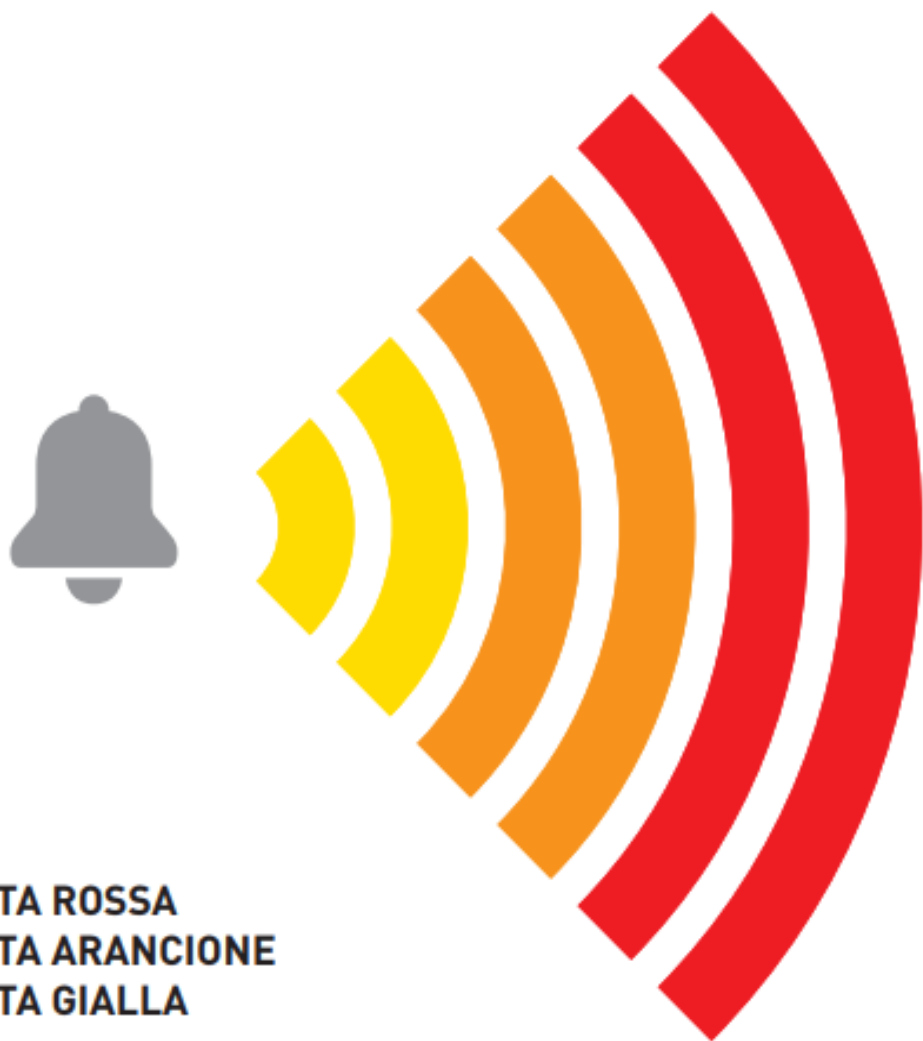
**F. Ca.**



**Chi è**  
Riccardo Gaddi, 58 anni, è il responsabile della Protezione civile della Regione Toscana. È laureato in Ingegneria civile trasporti

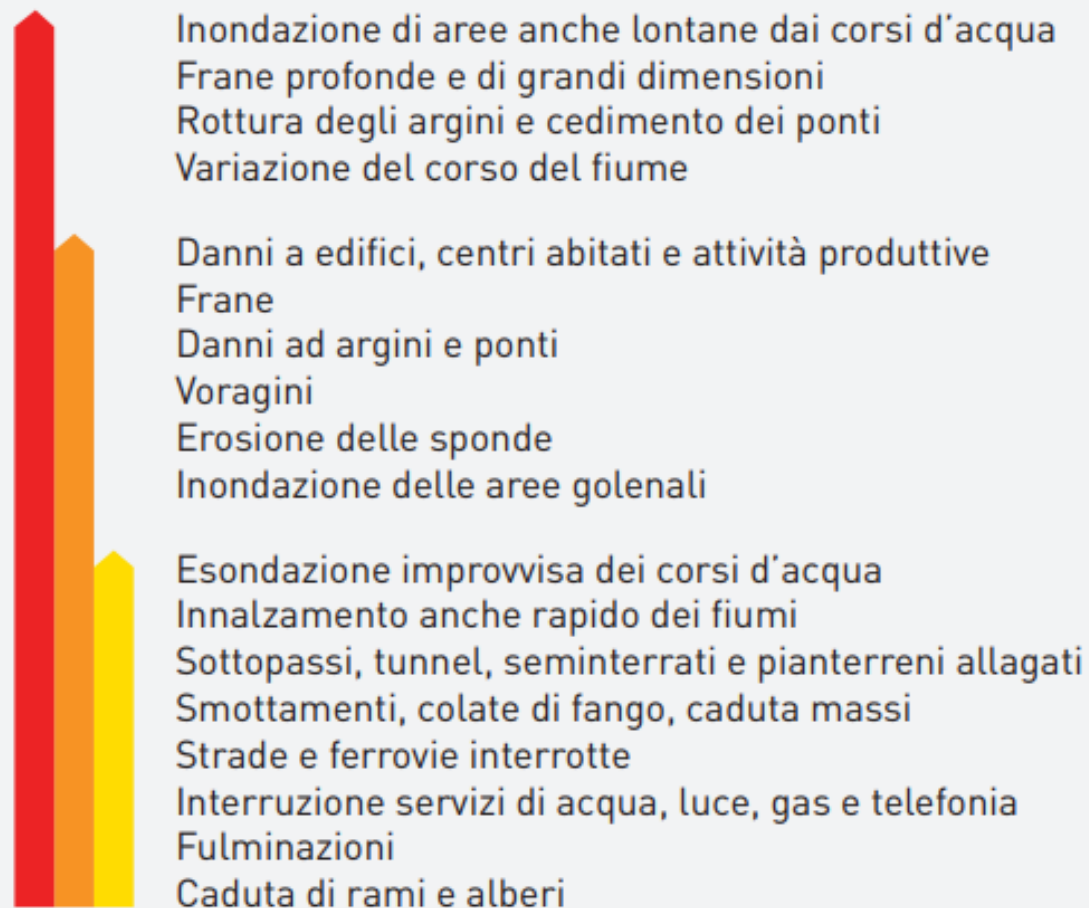
# ALLERTA METEO-IDRO

Ti avvisa che potresti trovarti in situazioni di pericolo



- ALLERTA ROSSA
- ALLERTA ARANCIONE
- ALLERTA GIALLA

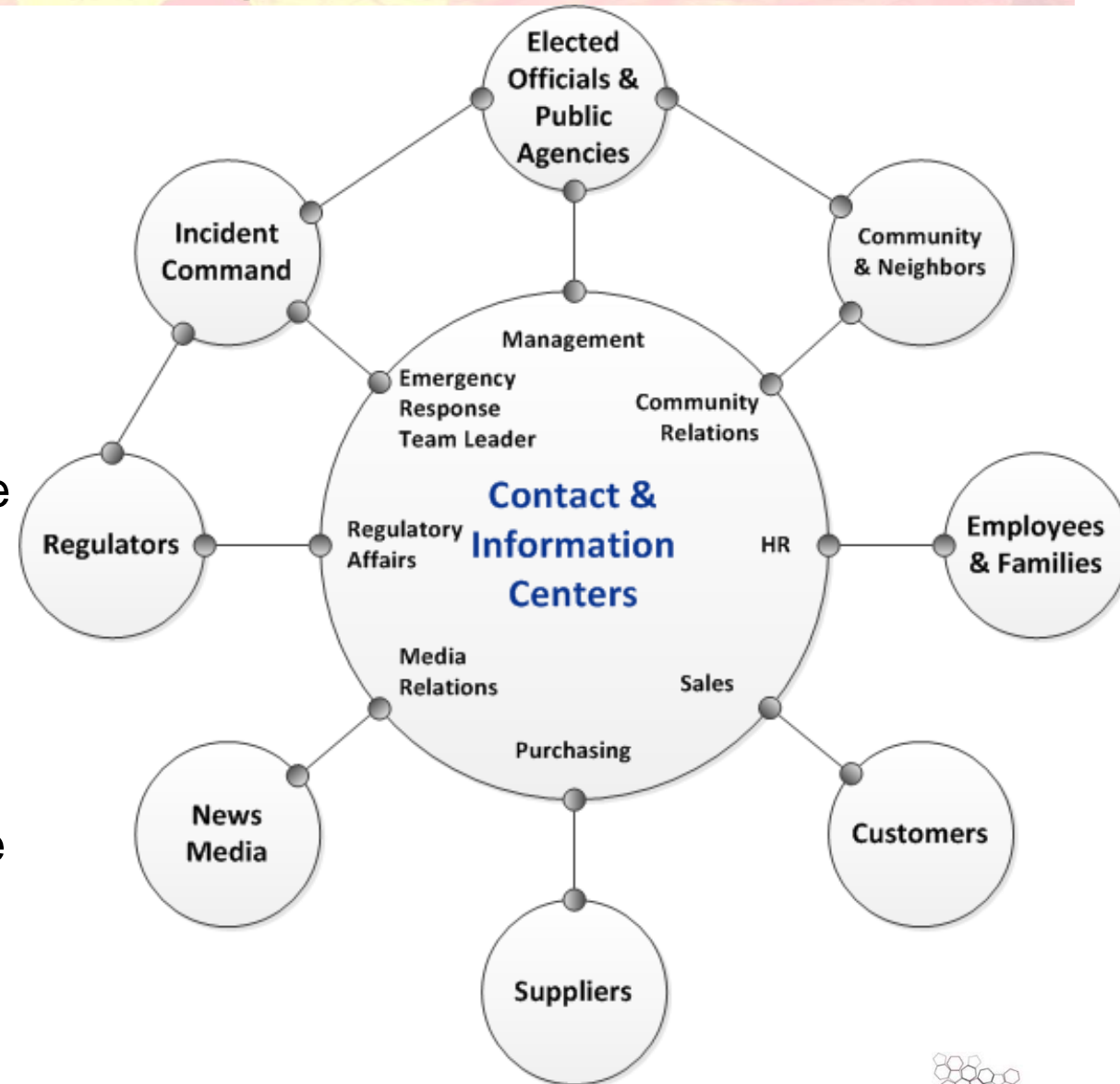
## COSA PUÒ SUCCEDERE



Informati su [www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
e scopri cosa fare su [www.iononrischio.it](http://www.iononrischio.it)

# L'informazione in emergenza: Strategie

- Fare ed essere RETE
- Individuare i soggetti deputati a comunicare
- Definire procedure chiare, semplici e di immediata attuazione
- Rispondere alle richieste dei giornalisti, non sfuggire
- Costruire una rete di ascolto formale e informale
- Coordinare l'azione di comunicazione
- Aggiornare il piano di comunicazione in tempo reale
- Gestire l'informazione "contraddittoria"
- Assecondare le richieste di informazione, anche di tipo inusuale
- Verificare la ricezione e l'efficacia dei messaggi

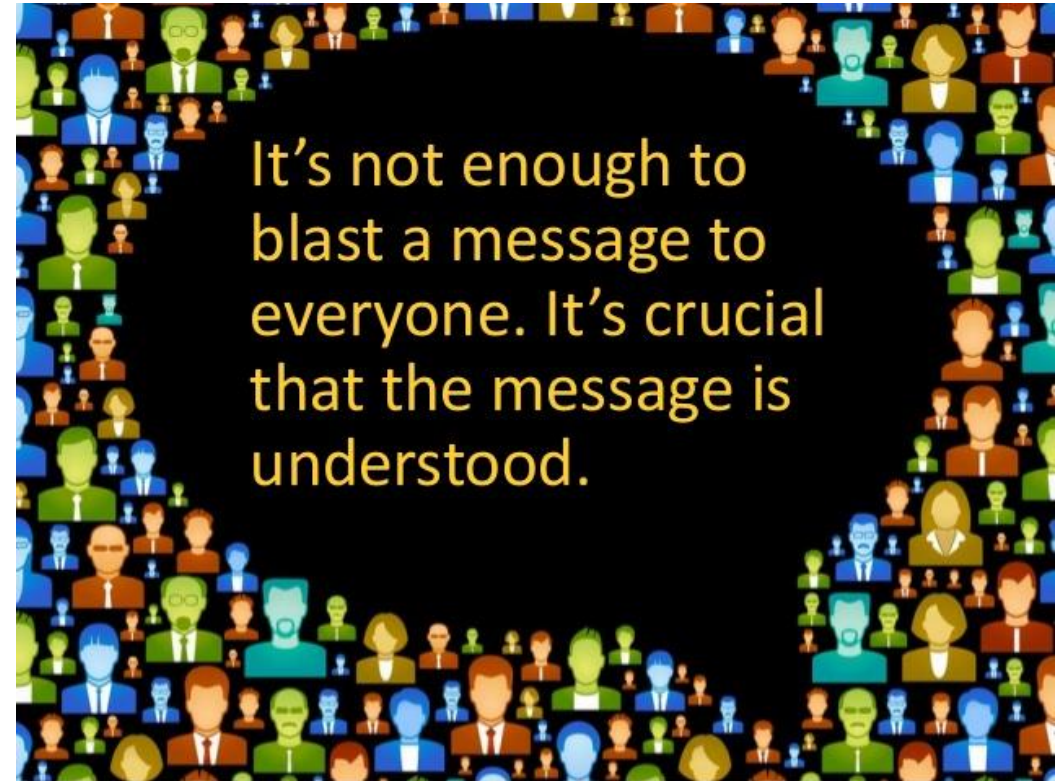


# L'informazione in emergenza: l'evento in atto

- ❑ Aggiornare sull'evolversi dell'evento → conferenze stampa, comunicati a **cadenza prestabilita** e **rispettando gli orari dei media in diretta** (tg delle 20): tutti devono avere le informazioni (concentrare le richieste per non rincorrere esigenze di ognuno)
- ❑ Rappresentare l'entità dell'emergenza, man mano che si acquisisce un quadro della situazione → **«numeri» e documentazione foto/video**, oltre a termini chiari e non equivocabili
- ❑ Informazioni corrette, dati accessibili e trasparenti, coordinarsi per **«parlare con una sola voce»**
- ❑ Ricordare in ogni occasione **informazioni di pubblica utilità**
- ❑ Esprimere empatia → **«metterci la faccia»** e non tirarsi indietro (se di competenza)
- ❑ Sui fenomeni in evoluzione, meglio parlare **in diretta** che registrare
- ❑ Durante l'emergenza tendenzialmente non si va «in salotto», ma si parla dal luogo di gestione dell'emergenza
- ❑ Lavorare in emergenza è stressante anche per i giornalisti: consentire, in sicurezza, accesso alle zone degli eventi e agevolare i «media tour»

# L'informazione in emergenza: il messaggio

- **RAPIDO:** per non generare falsi allarmi, per non diffondere panico
- **SPECIFICO:** sull'area interessata, su cosa le persone devono fare, sui tempi, sulle fonti affidabili di informazione
- **COERENTE:** interna al messaggio e rispetto ai messaggi dati in precedenza
- **CERTO:** anche quando le condizioni sono incerte, lavorando per spiegare l'incertezza
- **CHIARO:** comprensibile, nella forma e nel contenuto
- **ACCURATO:** preciso, nella forma e nei contenuti





**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

**Francesca Maffini**

[f.maffini@utopialab.it](mailto:f.maffini@utopialab.it)

[framaf@libero.it](mailto:framaf@libero.it)

@franci\_maf

349-2827090

